



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Huollon laskutuspalvelun kehittämisprojekti- Case: Yritys X

Piipponen, Joni

2015 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Huollon laskutuspalvelun kehittämisprojekti- Case: Yritys X

Joni Piipponen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2015

Joni Piipponen

Huollon laskutuspalvelun kehittämisprojekti- Case: Yritys X

Vuosi	2015	Sivumäärä	34
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia Yritys X:n huollon laskutuksen asiakastyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyyskyselyn päätavoitteena oli antaa toimeksiantajalle ajankohtaista ja kattavaa tietoa siitä, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat huollon laskutukseen. Asiakastyytyväisyystutkimuksesta saatujen tulosten avulla toimeksiantajalle luotiin laskutuspalvelun parantamiseen liittyviä kehitysehdotuksia.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen kohderyhmänä olivat toimeksiantajan ulkoiset asiakkaat. Tutkimuksessa huomioitiin asiakkaat, jotka olivat tilanneet huolto tai korjaustyön viimeisen vuoden sisällä tutkimuksen toteutuksesta. Tutkimukseen otettiin kaikki rajauksen piiriin kuuluvat asiakkaat koosta riippumatta.

Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tiedonkeruumenetelmiksi valittiin strukturoitu kyselylomake sekä puolistrukturoitu haastattelu. Asiakastyytyväisyyskyselyn rakenne seurasi laskutusprosessin etenemistä työn tilaus vaiheesta laskun saapumiseen asiakkaalle. Kyselyn osa-alueisiin lukeutui myös kysymykset liittyen varaosa-tilauksiin sekä verkko-laskutukseen.

Tutkimustuloksista ilmeni, että toimeksiantajan ulkoiset asiakkaat ovat tyytyväisiä toimeksiantajan tarjoamaan laskutuspalveluun. Tutkimustuloksista ilmeni että laskutusprosessin kehityskohteita ovat nopeampi yhteydenotto asiakkaaseen sekä tarvittavien tietojen tarjoaminen asiakkaalle työn tilausvaiheessa. Lisäksi laskutuspalvelussa tulisi kehittää laskutuksen virheettömyyttä sekä laskun sisältöä.

Joni Piipponen

Developing the service invoicing for Company X

Year	2015	Pages	34
------	------	-------	----

The aim of this thesis project was to examine customer satisfaction with service invoicing in Company X. The main objective of the customer satisfaction survey was to provide comprehensive information about the current status of service invoicing. The results were used to make development proposals for the case Company.

The target group of the customer satisfaction survey was the case Company's external clients. The study takes into account the customers who have ordered service or repair work within the final year of implementation of the study. The study took into account all the defined clients regardless of size.

The study used a quantitative research method. The research method contained a structured question form and a semi-structured interview. A customer satisfaction survey followed invoicing process at different stages from ordering to billing. The survey contained questions relating to spare part ordering and e-invoicing.

The results showed that external clients are satisfied with the service invoicing. The results also suggested several development areas concerning the service provided. These included making quicker contact with the customer and the need to provide all necessary information for the customer in the ordering stage. Development areas also concerned invoicing accuracy and offering more comprehensive contents in the bill.

Keywords: invoicing, customer satisfaction, quantitative, research

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Toimintaympäristö	6
2.1	Yritys X	6
2.2	Huollon laskutus	7
2.3	Ulkoiset asiakkaat	8
3	Opinnäytetyön tausta	8
3.1	Merkitys ja tavoitteet	8
3.2	Aiheen valinta	9
3.3	Aiheen rajausta	10
4	Tutkimusaihe	11
4.1	Tutkimusongelma	11
4.2	Asiakastyytyväisyys	12
4.3	Kvantitatiivinen tutkimus	12
4.4	Kyselylomake	13
4.5	Haastattelu	14
4.6	Strukturoidut kysymykset	14
4.7	Kysymysten tausta	15
5	Tulosten analysointi	17
6	Kyselylomakkeen tulokset	17
6.1	Asiakkaan perustiedot	18
6.2	Työn tilaus	19
6.3	Työn laskutus	20
6.4	Varaosapalvelu	23
6.5	Yhteenvetokysymykset	24
7	Haastattelun tulokset	25
8	Tutkimuksen luotettavuus	25
9	Pohdinta ja johtopäätökset	26
10	Kehitysideat	28
11	Toimeksiantajan kommentointi	29
	Lähteet	31
	Kuviot	32
	Liitteet	33

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia Yritys X:n huollon laskutuksen asiakastyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyyskyselyn päätavoitteena oli antaa toimeksiantajalle ajankohtaista ja kattavaa tietoa huollon asiakkaiden tyytyväisyydestä laskutukseen ja tarjota kehitysehdotuksia palveluiden parantamiseksi.

Asiakastyytyväisyyskyselyn rakenne seurasi laskutusprosessin etenemistä työn tilausvaiheesta laskun saapumiseen asiakkaalle. Kyselyn osa-alueisiin lukeutui myös kysymykset varaosatilauksista ja verkkolaskutuksesta.

Huollon laskutuksen asiakastyytyväisyys takaa luottamuksen asiakkaan ja yrityksen välillä oleville huoltosopimuksille ja erikseen tilattaville huoltopalveluille. Toimiva palvelu vähentää sekä asiakkaan että yrityksen ylimääräisiä resursseja ja säästää aikaa muille liiketoiminnoille.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin huollon laskutuksen ulkoisille asiakkaille. Tutkimuksessa huomioitiin sekä pienet että suuret ulkoiset asiakkaat. Asiakastyytyväisyyskyselyn kohderyhmäksi valikoituivat laskutuksen ulkoiset asiakkaat, koska vastaavaa tutkimusta ei ollut aiemmin toteutettu valitulle kohderyhmälle. Tutkimuksesta saatujen tulosten avulla voidaan myöhemmin muokata myös sisäistä laskutusta sekä kehittää liiketoimintaa asiakaslähtöisempään suuntaan.

Opinnäytetyön avulla tehostettiin huollon laskutusprosessia ulkoisilta asiakkailta saatujen kysely- ja haastattelutulosten avulla. Tulosten avulla kehitettiin asiakastyytyväisyyden ohella Yritys X:n liiketoimintaa ja tuotiin lisätietoja tulevaisuudessa tapahtuvia liiketoiminnan uudistuksia varten.

2 Toimintaympäristö

Toimintaympäristöön kuuluivat opinnäytetyöprojektin toimeksiantaja, laskutuksen ulkoiset asiakkaat sekä huollon laskutusosasto. Työtä suunniteltaessa huomioitiin toimintaympäristöön kuuluvien osien keskinäinen vuorovaikutus, eli mitä tekijöitä oli huomioitava jotta työn toteutus olisi mahdollisimman tehokasta. Tässä projektissa toimintaympäristön kaksi keskeisintä osaa olivat ulkoiset asiakkaat sekä huollon laskutusosasto. Toimeksiantajan osana oli toimia projektin käynnistäjänä ja lopulta projektin loppuun saattajana, laskutuksen kehittämisen kautta. Seuraavaksi toimintaympäristön tekijät esitellään yksityiskohtaisemmin.

2.1 Yritys X

Yritys X- konserni on yksi maailman suurimmista trukkien valmistukseen keskittyneistä yrityksistä. Yritys X on toiminnoiltaan Euroopan suurin ja maailmalla kolmanneksi suurin alan edelläkävijä. Konsernin historia ulottuu vuodelle 1953, jolloin Yritys X sai alkunsa Hampurissa, Saksassa. Yritys X on kansainvälisesti tunnettu varastokoneiden valmistaja. Yrityksen valmistamia ja suunnittelemaa koneita käytetään varsinkin Euroopan markkinoilla. Yritys X:n Pääkonttori sijaitsee Hampurissa ja tuotantolaitokset eripuolilla Saksaa, lukuun ottamatta Qingpunig tehdasta, joka sijaitsee Kiinassa. Konsernilla on myyntipisteitä- ja palvelupisteitä maailmanlaajuisesti 31 eri maassa. Näistä kaksi sijaitsevat Suomessa, Keravalla sekä Tampereella.

Suomessa Yritys X harjoittaa uusien ja käytettyjen materiaalin käsittelyyn tarkoitettujen trukkien maahantuontia, myyntiä sekä rental- ja leasingtoimintaa. Varastotrukki myynnin, maahantuonnin ja leasingtoiminnan lisäksi Yritys X tarjoaa asiakkailleen trukkeihin liittyvät jälkipalvelut, kuten koulutukset, korjaukset ja huollot, varaosat, teknisen tuen, ylläpidon sekä muut trukkeihin liittyvät tukipalvelut. Yritys X:n trukkiyhteistyö kattaa vastapainotrukit, lavansiirto- ja pinoamisvaunut, matala- ja korkeakeräilijät, kapeakäytävätrikit ja automaattitrukkijärjestelmät.

Yritys X:n tuottamat palvelut mahdollistavat varastokoneiden toimintavarmuuden ja tehokkaan elinkaaren. Monimuotoiset palvelut mahdollistavat asiakkaille ja yhteistyökumppaneille tehokkaammat logistiikkatoiminnot ja ratkaisut kustannusten minimoimiseksi. Asiakkaat saavat toimintonsa taustalle kattavan ja toimintavarmuuden palveluverkoston.

2.2 Huollon laskutus

Lasku on paperinen tai sähköinen, myyjän ja ostajan välinen tosite tai ilmoitus Laskun sisältöön kuuluu myydyn tuotteen tai palvelun tiedot sekä hinta. Lasku on liiketaloudellinen asiakirja ja sen on täytettävä arvolisäverolain vaatimukset, kuten: laskupäivä, laskunumero, y-tunnus, myyjän ja ostajan nimet sekä osoitteet, tavaroiden tai palveluiden määrä ja luonne, toimituspäivä, yksikköhinta ilman veroja, hyvitykset ja alennukset, veron peruste verokannoittain, verokanta, suoritettava veron määrä Laskutustyyppejä ovat: normaalilasku, hyvityslasku, koontilasku, itse lasku ja Pro forma lasku. (Wikipedia 2015.)

Huollon laskutusosasto huolehtii tehtyjen huolto- ja korjaustöiden laskuttamisesta. Huollon laskutuksen vastuualueisiin kuuluvat laskutuksen oikeellisuuden ja ajantasaisuuden seuranta ja mahdolliset korjaukset. Ennen huolto tai korjaustoimenpiteen laskuttamista lasku tarkastetaan, jotta siinä mahdollisesti ilmenevät virheet eivät päädy asiakkaalle. Huollon oikeellisuutta seurataan esimerkiksi varaosien, päivämäärien, työtuntien, kustannuspaikkojen sekä kone-tietojen osalta. Laskutustiedot ovat pääsääntöisesti aina ajantasaisia, mutta joukkoon mahtuu myös inhimillisen virheen mahdollisuus.

2.3 Ulkoiset asiakkaat

Ulkoisilla asiakkailla tarkoitetaan liiketoiminnan suoria ja epäsuoria asiakkaita. Suoran asiakkaan määritelmä kuvaa nimensä mukaisesti asiakasta joka on suoraan tekemisissä yrityksen kanssa. Esimerkkinä suorasta asiakkaasta on tuotteen tai palvelun tilaaja. Epäsuora asiakas ei ole suoraan yhteydessä yritykseen, vaan yhteys on välillinen. Esimerkiksi asiakas joka ostaa tuotteen tukku- tai vähittäisliikkeen kautta on epäsuora asiakas. Sekä suoran että epäsuoran asiakkaan tyytyväisyys vaikuttaa oleellisesti liiketoiminnan menestymiseen tulevaisuudessa. (Lankinen & Westerlund 2011, 3.)

Yritys x:n ulkoisiin asiakkaisiin kuuluu satoja eri yritystä. Ulkoiset asiakkaat koostuvat Suomessa sijaitsevista yrityksistä. Asiakkaita palvelee maan laajuisesti kattavan huoltoverkoston avulla. Ulkoiset asiakkaat on jaettu maantieteellisen sijaintinsa mukaan eri lääneille, joilla palvelee sama vastuunalainen mekaanikko. Tämä mahdollistaa asiakkaalle aina tutun asian-tuntevan huolto- ja korjauspalvelun.

Huollon laskutusosaston toiminta-alueeseen kuuluu useita erilaisia ulkoisia asiakkaita. Ulkoisten asiakkaiden väliset erot vaihtelevat harjoitettavan liiketoiminnan ohella esimerkiksi erilaisten huoltosopimuksien kautta. Ulkoinen asiakas voi valita logististen toimintojensa tueksi huoltosopimuksen ja siten mahdollistaa omistamiensa koneiden kustannustehokkuuden. Asiakas voi valita parhaiten omaa liiketoimintaansa palvelevan huoltosopimuksen yritys x:n tarjoamista sopimusvaihtoehtoista. Erilaisia sopimusvaihtoehtoja ovat esimerkiksi: ennakoivat huoltosopimukset, Full Service korjaus- ja huoltosopimukset sekä varaosasopimukset. Asiakkaan on mahdollista tilata huolto tai korjaus paikanpäälle myös ilman erillistä huoltosopimusta. Palvelu ja huolto-ohjelmien tavoitteena on tarjota asiakkaalle ratkaisu kaikkiin tarpeisiin.

3 Opinnäytetyön tausta

Opinnäytetyöprojektin toteuttamisen taustalla oli tarve kehittää Yritys X:n huollon laskutuspalvelua ja tuoda lisätietoja tulevaisuudessa tapahtuville liiketoiminnan uudistuksille. Valmiin opinnäytetyön tarkoituksena oli vaikuttaa huollon laskutuksen ohella muihin liiketoiminnan osa-alueisiin. Seuraavaksi esitellään tarkemmin opinnäytetyön merkitys, tavoitteet ja aihe alueen valitsemiseen vaikuttaneet tekijät.

3.1 Merkitys ja tavoitteet

Työn tavoitteena oli selvittää asiakastyytyväisyyskyselyn avulla huollon ulkoisten asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa laskutuspalveluun. Tavoitteena oli saada ulkoisilta asiakkailta suoraa

palautetta laskutuksessa ilmenneistä ongelmakohtista ja vaikeuksista laskutusprosessin aikana.

Asiakastyytyväisyyskysely tarjoaa ulkoiselle asiakkaalle mahdollisuuden tuoda laskutuksessa kohtaamansa ongelma esille, jotta sen ehkäisyyn voidaan tulevaisuudessa varautua. Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen mahdollistaa jatkossakin toimivan vuorovaikutuksen asiakkaan ja toimeksiantajan välillä, koska kyselyn avulla ongelmakohtia voidaan kehittää puolin ja toisin. Työn tavoitteena oli siis tuoda kyselyn kautta hyötyä sekä asiakkaalle että toimeksiantajalle.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda kattava ja ajankohtainen tutkimus siitä, minkälaisia kehitystarpeita huollon laskutuksessa tällä hetkellä on. Tutkimus pyrki vastaamaan toimeksiantajan liiketoiminnan menestymisen kannalta olennaisiin kysymyksiin: mitä tulee tulevaisuudessa muuttaa tai kehittää? Mikä menee hyvin ja mikä huonosti? Minkälaisia yleisiä mielipiteitä asiakkaalla on huollon laskutuksen suhteen? Lisäksi tavoitteena oli kerätä tietoa siitä, minkälaiset käyttö tottumukset asiakaskunnalla on verkkolaskutuksen suhteen: kuinka monet käyttävät verkkolaskutusta ja kuinka monet eivät? Mitkä ovat syyt verkkolaskutuksen käyttämättömyyteen?

Valmis opinnäytetyö tutkimustuloksineen vähentää sekä asiakkaan että toimeksiantajan laskutusta varten sitouttamia resursseja. Tulosten myötä voidaan jatkossa ehkäistä epäselvyyksiä ja ongelmatilanteita huollon laskutuksessa. Laskutuksen oikeellisuus sekä ajantasaisuus varmistavat myös yrityksen taloudellisen menestyksen, koska toimivuus vaikuttaa yrityksen kassavirtaan positiivisesti. Toimintatapojen kehittäminen merkitsee säästöjä laskutuksessa käytettyyn työaikaan sekä laajemmin ajateltuna koko organisaatiossa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville asiakkaan ajatuksia, kokemuksia ja vaatimuksia tarjottuja palveluita kohtaan. Opinnäytetyön lähtökohtana oli parantaa laskutuksen asiakastyytyväisyyttä ja tuoda asiakastyytyväisyyden kautta lisäarvoa liiketoiminnalle. Projektista saatuja tuloksia voidaan tulevaisuudessa käyttää apuna liiketoiminnan kehittämisessä.

3.2 Aiheen valinta

Opinnäytetyön aihe suuntautui huollon laskutuksen asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutukseen toimeksiantajan ja tekijän välillä käytyjen keskustelujen johdosta. Toimeksiantajalla oli tarvetta ja mielenkiintoa kyseistä aihetta kohtaan, koska laskutuksen sujuvuus ja asiakastyytyväisyys on tärkeä asiakokonaisuus yrityksen liiketoiminnassa. Vastaavanlaista opinnäytetyötä tai tutkimusta ei ollut aiemmin toteutettu toimeksiantajalle, joten valmis työ toi potentiaalista lisäarvoa toimeksiantajan liiketoiminnalle.

Liiketoiminnan kehittämisen lisäksi valmis työ toi mukanaan tärkeitä tietoja joita on mahdollista käyttää hyödyksi tulevaisuudessa tapahtuvissa liiketoiminnan uudistuksissa, kuten esimerkiksi ohjelmistopäivityksissä. Aiheen valintaan liittyi alustavat suunnitelmat uuden ERP-ohjelman käyttöönotosta. Asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla voitiin tuoda esille tietoja, jotka helpottavat ohjelman käyttöönottoa tulevaisuudessa.

Valitun aihealueen vaikutus liiketoimintaan on melko laaja. Tuloksia voidaan käyttää hyväksi organisaation eri osissa laajojen jatkokäyttömahdollisuuksiensa ansiosta. Saatujen tulosten perusteella voidaan jatkossa esimerkiksi perehdyttää laskutuksen parissa työskenteleviä henkilöitä tai opastaa uusia työntekijöitä uusiin työtehtäviin.

Opinnäytetyön toteuttaminen valitusta aiheesta pohjautui osaltaan aikaisempaan työkokemukseeni ja vuosien varrella keräämääni tietoon ja osaamiseen toimeksiantajan harjoittamalta alalta. Olen työskennellyt useita vuosia varastokoneiden parissa käytännön tasolla sekä myöhemmin erilaisten harjoitteluiden merkeissä koneisiin liittyvän logistiikan ja taloushallinnon osalta. Ennen opinnäytetyö projektin käynnistämistä olen työskennellyt taloushallinnon assistenttina opinnäytetyön toimeksiantajalla. Huollon sekä varaosien laskutus on kuulunut päivittäisiin työtehtäviini. Aiemmista työtehtävistä opittuja tietoja ja taitoja olen käyttänyt hyväksi suunnitellessani huollon laskutuksen asiakastyytyväisyys tutkimusta.

3.3 Aiheen rajaus

Opinnäytetyössä keskityttiin tutkimaan huollon laskutuksen ulkoisten asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa laskutuspalveluun. Ulkoiset asiakkaat koostuivat erisuuruisista yrityksistä, joilla oli käytössään vaihtelevat määrät varastokoneita. Tutkimuksessa huomiotiin ulkoiset asiakkaat, jotka olivat tilanneet huolto tai korjaustyön vuoden sisällä tutkimuksen suorituksista. Kohderyhmän rajaus vuoden sisällä tilanneisiin asiakkaisiin mahdollisti ajankohtaiset tutkimustulokset. Rajauksen avulla voitiin keskittyä tehokkaammin aktiivisesti toimeksiantajan palveluja käyttäviin asiakkaisiin, koska rajaus mahdollisti tietokannoissa olevien vanhojen asiakkaiden jättämisen tutkimuksen ulkopuolelle.

Tutkimuskysymykset käsittelivät huollon laskutusprosessia työn tilausvaiheesta laskutusvaiheen loppuun asti. Rajauksen ulkopuolelle oli jätetty kysymykset huolto- ja korjaustöiden suorittamisesta, eli kyselyssä ei huomioitu niin sanottua kenttätyötä.

Opinnäytetyön tutkimusalueeseen kuuluivat kysymykset varaosapalvelun toiminnasta ja verkkolaskutuksen käytöstä. Suurin osa huollon ulkoisista asiakkaista oli siirtynyt toiminnoissaan verkkolaskutukseen, mutta joukossa oli vielä yrityksiä joilla ei ollut valmiutta käyttää verkko-

laskutusta. Tutkimuksessa pyrittiin saamaan tarkentavia tietoja varsinkin niiltä asiakkailta, jotka eivät kuuluneet verkkolaskutuksen piiriin. Tiedot verkkolaskutukseen siirtymisestä ja tiedot ongelmista koskien verkkolaskutusta ovat toimeksiantajaa hyödyntäviä tietoja.

4 Tutkimusaihe

Tutkimusaiheen valintaan vaikuttivat eri tekijät. Suurin vaikutus aiheen valintaan oli ollut opinnäytetyön toimeksiantajan tarpeella toteuttaa asiakastytyväisyyskysely huollon ulkoisille asiakkaille. Toimeksiantajan kiinnostuksen lisäksi aiheen valintaan vaikutti opinnäytetyön tekijän ammattikorkeakouluopinnot ja aikaisempi työkokemus. Koulussa opittuja menetelmiä voitiin käyttää hyväksi opinnäytetyöprojektin aikana. Aikaisempi työkokemus toimeksiantajan harjoittamalta alalta takasi vankan pohjan ja tietotaidon projektin toteutukselle. Valittu aihe kehitti liiketaloudellista osaamistani tulevaisuutta varten.

Opinnäytetyön toteutusta ja mahdollisia ongelmatilanteita varten oli saatavilla apua projektin toimeksiantajan puolelta. Esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyä varten tehdyt kysymykset oli luotu yhteistyössä toimeksiantajan henkilökunnan kanssa. Toimeksiantaja tarjosi henkilökunnan kautta ammattitaitoa ja tietämystä projektin edetessä. Tällä tavalla tutkimukseen saatiin uusia ja monipuolisia näkökulmia.

Tutkimusaiheesta oli saatavilla tietoa kirjallisuudesta sekä virtuaalisessa muodossa. Tässä opinnäytetyössä käytettiin sekä kirjallisuus-pohjaisia että sähköisiä lähteitä. Lähteet toivat lisätietoja opinnäytetyössä käsiteltyihin aiheisiin. Opinnäytetyön eri kappaleisiin sisältyi eri tietolähteistä kerättyä teoria tietoa sekä tekijän omaa pohdintaa käsitellystä aiheesta.

4.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksen toteutukseen liittyy olennaisesti ennalta määritelty tutkimusongelma. Tutkimusongelma on tehtävänilmaisu, joka käsittelee tutkimusaihetta ja antaa suunnitelman siitä miten ongelmaa lähdetään ratkaisemaan. Tutkimusongelman määrittely on tärkeä osa tutkimusprosessia. Tutkimusongelman avulla pystytään rajaamaan tutkimukseen kuuluvat ja kuulumattomat osa-alueet toisistaan, jotta tutkimusasetelma ei sekoittuisi tutkimuksen aikana. (Likitalo & Rissanen 1998, 16.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana oli kehittää huollon laskutuksen asiakastytyväisyyttä asiakastytyväisyyskyselyn kautta. Perusteluna tutkimuksen käynnistämiseksi oli tarve kerätä tietoa huollon laskutuksen toiminnasta, siitä mitkä asiat toimivat huollon laskutuksessa ja mitkä eivät. Asiakastytyväisyyskyselyssä huomioitiin ennalta määritellyt pääkohdat, joista haluttiin saada tietoja. Pääkohtia olivat: huolto tai korjaustyö tilaus, työn laskutus, vara-

osapalvelun toiminta sekä verkkolaskutuksen suosio asiakkaiden keskuudessa. Kyselyn kohderyhmänä olivat ainoastaan toimeksiantajan ulkoiset asiakkaat.

Huollon laskutuksen asiakastyytyvääisyyttä tutkimalla voitiin kehittää toimeksiantajan liike-toimintaa asiakaslähtöisemmäksi. Toimeksiantajalle tarjottiin tulosten kautta konkreettista tietoa siitä, mitä huollon laskutuksen osa-alueita tulisi parantaa tai muuttaa. Saatuja tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi liiketoiminnan kehittämisessä, ohjelmisto päivityksessä, työntekijöiden perehdytyksessä, laskutuksen lomatuurauksissa, tai laskutukseen liittyvien ongelmatilanteiden ehkäisemisessä.

4.2 Asiakastyytyväisyys

Yrityksen on pidettävä mahdollisimman hyvää huolta asiakassuhteistaan. Asiakassuhteiden vaikutus liittyy yrityksen toiminnalliseen laatuun ja sitä kautta asiakassuhteiden ylläpitämiseen. Toimiva asiakassuhde liittyy ostajan ja myyjän välisen vuorovaikutuksen toimintaan ja sen kautta mahdollistetaan liiketoiminnan menestyminen. Asiakas tekee mieluiten kauppaa sellaisen yhteistyökumppanin kanssa, johon hän voi luottaa asiassa kuin asiassa. Toimiva asiakassuhde mahdollistaa resurssien säästön niin asiakkaan kuin myyjänkin näkökulmasta. (Grönroos 2009, 264.)

Teollisuusyrityksen ydinosaaminen liittyy valmistusprosessien hallintaan ja asiakkaiden prosessien ymmärtämiseen. Yritys tarjoaa asiakkaille teknisen ratkaisun jonkin prosessin toteuttamiseksi. Yrityksen tarjoaman teknisen ratkaisun tulisi tehostaa asiakkaan teknisen prosessin toimintaa. Asiakkaan liiketoimintaa varten kehitetty ratkaisu ei välttämättä tule ilmi asiakkaan arvon luomisessa tai liiketoiminnan kehittämisessä. (Grönroos 2009, 508.)

Yritys X:n harjoittama liiketoiminta perustuu asiakkaiden logististen tarpeiden ja ongelmien ymmärtämiseen ja niiden ratkaisuun. Yritys X tarjoaa asiakkaalle tuotteen tai palvelun, jonka tarkoituksena on hyödyttää asiakkaan liiketoimintaprosessia tai tehdä liiketoiminnan harjoittaminen ylipäättään mahdolliseksi. Yritys X:n tarjoama palvelu toimii siis osana asiakkaan harjoittaman liiketoiminnan taustalla. Tästä syystä asiakkaan ja Yritys X:n välinen vuorovaikutus saattaa jäädä huomioimatta. Toimivan vuorovaikutuksen takaamiseksi on keskityttävä asiakastyytyvääisyyden mittaamiseen ajoittain.

4.3 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa määrällistä tutkimusta. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä palvelee suuren kohderyhmän omaavaa tutkimusta, koska menetelmä mahdollistaa tilastoinnin saatujen tulosten perusteella. Kvantitatiivista tutkimusta kutsutaan myös tilastolli-

seksi tutkimukseksi. Tutkimusmenetelmälle ominaisia piirteitä ovat syy- ja seuraussuhteiden merkitys, luokittelu ja vertailu sekä numeeriset tulokset. Kvantitatiivisen tutkimuksen erona kvalitatiiviseen tutkimukseen on sen puolueettomuus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkija ei ole suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa, toisin kuin laadullisessa tutkimuksessa. (Heikkilä 2002, 16.)

Huollon laskutuksen asiakastyytyväisyystutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän valitsemiseen vaikutti tutkimuksen toteutukselle varattu aikaresurssi sekä kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän toteutuksen tehokkuus ja helppous. Huollon laskutuksen asiakastyytyväisyystutkimuksen oli oltava toteutukseltaan tehokas ja aikaresurssit huomioonottava, jotta voitiin säästää sekä asiakkaan että toimeksiantajan tutkimusta varten varattuja resursseja.

Opinnäytetyössä käytettiin kahta kvantitatiivista tiedonkeruumenetelmää. Opinnäytetyössä käytetyt tiedonkeruumenetelmät olivat sähköpostin välityksellä lähetettävä virtuaalinen kyselylomake sekä puhelimen välityksellä käytävä haastattelu. Molemmat tiedonkeruumenetelmät noudattivat kvantitatiivisen tutkimuksen perusmuotona olevia strukturoituja kysymyksiä. Tutkimuksen pääasiallisena tiedonkeruumenetelmänä oli virtuaalinen kyselylomake. Haastattelu toteutettiin vain pienelle otannalle kohderyhmästä, mutta kyselylomake lähetettiin kaikille rajauksen sisälle kuuluville asiakkaille.

4.4 Kyselylomake

Huollon laskutuksen asiakastyytyväisyystutkimuksessa käytettiin pääsääntöisenä tiedonkeruumenetelmänä sähköpostin kautta lähetettävää virtuaalista kyselylomaketta. Kyselylomakkeen laatimisessa huomioitiin niin tutkimuksen laadukkuuteen vaikuttavat tekijät kuin tutkimuksen kohderyhmän mielenkiintoon vaikuttavat tekijät. Tutkimuksen kohderyhmän kannalta keskeisiä huomionarvoisia tekijöitä olivat esimerkiksi: vastaajien aikaresurssit, halukkuus ja taidot. Kyselylomakkeen toteuttamisessa onkin huomioitava laaja-alaisesti kaikki tutkimuksen onnistumisen elementit. (KvaliMOTV 2015.)

Ulkoisille asiakkaille lähetetty kyselylomake oli suunniteltu asiakaslähtöisesti, mutta kuitenkin toimivaksi, helposti ymmärrettäväksi ja tuloshakuiseksi kokonaisuudeksi. Edellä mainittujen kriteerien täyttämiseksi huollon laskutuksen asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen suunnittelussa huomioitiin lomakkeen laajuus ja ulkoasu, luottamuksen herättäminen, sisällön loogisuus ja järjestelmällisyys, kysymysten painotus ja tarkkuustaso sekä vastaus ohjeet.

Kyselylomakkeen kattavuuden ja eheyden lisäksi on tärkeää huomioida kyselylomakkeen yhteydessä lähetettävän saatekirjeen tärkeys. Saatekirjeen tehtävänä on kiinnittää vastaajan

mielenkiinto kyselyä kohtaan ja motivoida vastaaja pohtimaan kyselyssä esitettyjä kysymyksiä. Kyselylomakkeen ohessa oleva saatekirje sisältää tiedot kyselystä ja tutkimuksesta, tiedot tutkimuksen teettäjistä sekä perustelut siitä miksi tutkimus teetetään juuri valitulle kohderyhmälle. Saatekirjeessä on myös tärkeää kertoa kenen käyttöön tiedot tulevat ja ovatko vastaukset anonyymeja. Lisäksi saatekirjeessä tiedotetaan vastaus ajasta sekä kiitetään etukäteen vastaajan käyttämästä ajasta tutkimusta kohtaan. (KvaliMOTV 2015.)

4.5 Haastattelu

Toisena tiedonkeruumenetelmänä oli puolistrukturoitu haastattelu. Haastattelun tarkoituksena oli syventää tietämystä asiakastytyvyyden osalta. Puolistrukturoitu haastattelu mahdollistaa kysymysten etukäteisen suunnittelemisen ja tarkentavat kysymykset valmiiden kysymysten pohjalta. Haastattelun avulla kerätään tutkimusaineistoa vain pieneltä otannalta kohderyhmästä. (KvaliMOTV 2015.)

Haastattelut toteutettiin puhelimen välityksellä. Haastattelun pohjana käytettiin samaa kyselylomaketta kuin sähköpostin kautta lähetetyssä kyselyssä. Tällä tavalla tutkimuskysymykset eivät poikenneet niille asetetuista rajoista ja siten tutkimuksen aihealueesta. Haastattelu tilanteessa voitiin esittää tarkentavia jatkokysymyksiä asian syvemmän merkityksen esille tuomiseksi. Haastatteluiden kohderyhmänä oli kooltaan suurempia yrityksiä, koska suuremmilla yrityksillä oli enemmän kokemusta huollon palveluista.

4.6 Strukturoidut kysymykset

Opinnäytetyössä käytettävien kvantitatiivisten tiedonkeruumenetelmien toteutuksessa käytetään strukturoituja kysymyksiä. Strukturoidut kysymykset tarkoittavat valmiiksi suunniteltuja kysymyksiä, joihin on annettu valmiiksi vastausvaihtoehdot. Vastaaja valitsee vastausvaihtoehdoista parhaiten omaa mielipidettään kuvaavan vastausvaihtoehdon. Jos vastaaja ei kykene vastaamaan johonkin tiettyyn kysymykseen, on hänen mahdollista valita vastausvaihtoehdoista valinta ”en osaa sanoa”. Tämä valinta auttaa vastaajaa siirtymään kyselyssä eteenpäin. (Tilastokeskus 2015.)

Strukturoitujen kysymysten käyttämiseen liittyy sekä hyviä että huonoja puolia. Strukturoitujen kysymysten etuna voidaan pitää tutkijan parempaa kontrollia tutkimusta kohtaan. Strukturoitujen kysymysten ansiosta vastaajalle ei jää mahdollisuutta analysoida omia vastauksiaan syvällisesti, vaan vastaukset saapuvat tutkijalle annettujen vastauskriteerien mukaisesti. Mikäli vastaajalla olisi mahdollisuus analysoida hänelle esitettyjä kysymyksiä tarkemmin, voisi saadut vastaukset poiketa tutkimukselle asetetuista rajoista. Strukturoitujen kysymysten

avulla tutkija voi etukäteen päättää mistä asiasta halutaan saada tietoa ja mistä asiasta ei. (Tilastokeskus 2015.)

Strukturoitujen kysymysten avulla toteutetun tutkimuksen etuna ovat helposti toteutettavat analysointi mahdollisuudet saaduista tuloksista. Strukturoitujen kysymysten pohjalta voidaan luoda esimerkiksi havaintomatriisi, joka osoittaa selkeästi tutkimuksesta saadut tulokset. (Tilastokeskus 2015.)

Strukturoitujen kysymysten heikkoudet perustuvat niiden joustamattomuuteen haluttujen vastausten suhteen. Strukturoitujen kysymysten takia tutkimustuloksista saattaa jäädä pois uusia tietoja, koska vastaajien oletetaan vastaavan vain lomakkeessa esitettyihin kysymyksiin valmiiksi annetuilla vastausvaihtoehdoilla. Tämä on otettava huomioon strukturoituja kysymyksiä suunniteltaessa. (Tilastokeskus 2015.)

4.7 Kysymysten tausta

Yritys x:n ulkoisille asiakkaille toteutetun asiakastyytyväisyystutkimuksen strukturoidut kysymykset olivat suunniteltu yhdessä toimeksiantajan henkilökunnan kanssa. Strukturoitujen kysymysten suunnittelussa käytettiin apuna henkilökunnan kokemusta ja tietoa ulkoisista asiakkaista. Toimeksiantajan ja tutkimuksen toteuttajan välinen yhteistyö kysymysten suunnittelussa oli välttämätöntä. Yhteistyön avulla suunniteltujen kysymysten tavoitteena oli antaa ajankohtainen kuva toimeksiantajan ulkoisten asiakkaiden asiakastyytyväisyydestä.

Kyselylomake sisälsi 23 strukturoitua kysymystä sekä avoimen palautekentän kyselylomakkeen lopussa. Strukturoidut kysymykset olivat järjestetty viiden kysymysryhmän alle. Kysymysten viisi pääryhmää olivat: asiakkaan perustiedot, työn tilaus, työn laskutus, varaosapalvelu, sekä lopuksi yhteenveto kysymyksineen sisältäen avoimen palautekentän. Kysymyslomakkeen kysymykset olivat järjestetty pääryhmien avulla loogiseen etenemisjärjestykseen, työn aloituksesta työn valmistumiseen.

Kysymyslomakkeesta pyrittiin luomaan mahdollisimman selkeä ja yksinkertainen, jotta vastausten antaminen olisi mahdollisimman vaivatonta ulkoiselle asiakkaalle. Kysymyslomakkeen selkeyteen ja yksinkertaisuuteen vaikutettiin kyselylomakkeen loogisella etenemisellä työn tilausvaiheesta työn valmistumiseen. Strukturoitujen kysymysten vastausvaihtoehdot sijoitettiin samalla tavalla.

Kysymyksiin vastattiin strukturoidun toteutustavan vaatimalla tavalla. Jokaisessa kysymyksessä oli valmiiksi määritellyt vastaus vaihtoehdot. Vastausvaihtohtoina olivat: täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, en osaa sanoa, jokseenkin samaa mieltä, täysin samaa mieltä. Jo-

kaiselle kysymykselle oli samanlaiset vastausvaihtoehdot, lukuun ottamatta muutamaa kysymystä, joissa pyydettiin tarvittaessa antamaan lisätietoja annetun vastauksen selventämiseksi.

Kysymyslomakkeen ensimmäinen kategoria käsitteli vastaajan edustaman yrityksen taustatietoja. Vastauslomakkeeseen vastattiin anonyymisti, joten vastaajan taustatietojen määrittäminen oli sijoitettu kyselylomakkeen alkuvaiheeseen. Tiedot vastauksen antavan yrityksen taustoista olivat tutkimukselle tärkeitä, koska siten voitiin analysoida saatuja tuloksia sen mukaan minkä kokoisesta yrityksestä oli kysymys. Esimerkiksi asiakastyytyväisyys voi olla erilainen suuren ja pienen asiakkaan välillä, koska suurempi asiakas voi käyttää huolto- ja korjauspalveluita päivittäin kun taas pienempi asiakas vuosittain. Asiakkaan taustatiedot määriteltiin karkeasti kahdella kysymyksellä. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin asiakkaan edustaman yrityksen omistamien trukkien määrää ja toisessa toimeksiantajan tarjoamien huolto- ja korjauspalveluiden käytön yleisyyttä.

Seuraavan kysymyskategorian teemana oli työn tilaukseen liittyvät kysymykset. Työn tilausvaiheeseen liittyvien kysymysten pohjalta voidaan kehittää huolto- ja korjaustöiden tilauspalvelua asiakaslähtöisemmäksi. Työn tilaukseen liittyvään kysymyssarjaan kuului kuusi kysymystä. Kysymykset käsittelivät: huolto- ja korjaustyön tilaustapaa, tilauksen tekemisen helppoutta, tilauspalvelun nopeutta sekä asiakaspalvelun laatua työn tilausvaiheessa. Työn tilaukseen liittyviä osa-alueita kehittämällä voidaan luoda palvelusta tehokkaampi sekä helpommin käytettävä kokonaisuus.

Kolmannen kysymyskategorian sisältöön kuuluivat kysymykset koskien työn laskutusta. Työn laskutukseen liittyviä kysymyksiä oli yhdeksän kappaletta. Työn laskutukseen liittyviä kysymyksiä voitiin pitää tämän tutkimuksen pääasiallisina kysymyksinä, koska tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli pääasiallisesti tutkia huollon asiakastyytyväisyyttä laskutuksen näkökulmasta. Muita kysymyskategorioita voitiin pitää laskutuksen asiakastyytyväisyyteen liittyvinä tukevinä kysymyksinä, jotka esitettiin ulkoisille asiakkaille laajemman näkökulman ja tulosten toimivamman analysoinnin takaamiseksi.

Laskutuksen toimivuutta kartoittavat kysymykset koostuivat lähetettyjen laskujen oikeellisuutta, laskujen selkeyttä, laskutuksen nopeutta sekä laskujen sisältöä mittaavista kysymyksistä. Kysymyssarjaan kuuluivat lisäksi kysymykset liittyen ulkoisten asiakkaiden verkkolaskutuksen käyttöön sekä mielipiteisiin tilatun työn hinta- ja laatusuhteesta.

Tutkimuksessa tutkittiin myös varaosatilausten ja lähetysten toimivuutta. Varaosapalveluita käsitteleviä kysymyksiä oli kysymyslomakkeessa kolme kappaletta. Varaosa palveluita koskevat kysymykset suunniteltiin yhdessä varaosaosista vastaavien henkilöiden kanssa. Varaosati-

lauksia ja lähetyksiä koskevat kysymykset käsittelivät varaosapalveluiden asiantuntevuutta ja varaosatilausten saapumista luvatussa aikamäärässä asiakkaalle.

Viimeisen kysymyskategorian olivat yhteenveto-kysymykset. Yhteenvedossa ulkoinen asiakas pystyi vastaamaan kysymyksiin palvelun toimivuudesta yleisellä tasolla. Yhteenvedon tarkoituksena oli antaa tuloksia siitä ovatko ulkoiset asiakkaat tyytyväisiä toimeksiantajan tarjoamiin palveluihin yleisesti, ilman rajausta johonkin tarkkaan osa-alueeseen. Yhteenvedossa kysyttiin kysymyksiä liittyen myös toimeksiantajan tarjoamien palveluiden luotettavuuteen, ja laadukkuuteen. Viimeiseksi kyselomakkeeseen sijoitettiin avoin palautekenttä. Palautekenttä antoi vastaajalle mahdollisuuden antaa vapaamuotoista palautetta toimeksiantajalle asiasta kuin asiasta.

5 Tulosten analysointi

Seuraavaksi käydään läpi saatuja tutkimustuloksia. Luvussa kerrotaan kyselylomakkeeseen vastanneiden ulkoisten asiakkaiden määrä ja sen pohjalta laskettu vastausprosentti. Kyselylomakkeen analysoinnin lisäksi tässä luvussa kerrotaan strukturoidun haastattelun tuloksista.

Kyselylomake (liite 1) lähetettiin yhteensä 139 ulkoiselle asiakkaalle. Kyselylomake lähetettiin kaikille asetetut kriteerit täyttävälle asiakkaille mahdollisimman kattavan tuloksen varmistamiseksi. Kyselylomakkeeseen vastasi lopulta 24 asiakasta. Vastausprosentti kyselylomakkeeseen oli 17 prosenttia. Kyselylomakkeen vastausprosenttiin vaikuttivat eri tekijät.

Kyselylomake toteutettiin ammattikorkeakoulun omalla e-lomake palvelulla. Kyselyiden tulokset siirtyivät automaattisesti e-lomake ohjelman tietokantaan vastausten analysoimista varten. Ohjelmiston käyttäminen mahdollisti vastausten tarkan dokumentoimisen jokaisen vastaajan osalta.

Strukturoitu haastattelu toteutettiin kahdelle suurelle ulkoiselle asiakkaalle. Kummatkin haastatteluun osallistuneet yritykset omistivat useita satoja varastokoneita. Haastattelua varten valittiin tarkoituksella suuria asiakkaita, koska haastattelun tarkoituksena oli antaa strukturoitujen kysymysten ohella yleistä tietoa toimeksiantajan palveluista. Haastattelut toteutettiin puhelimen välityksellä ja saadut vastaukset syötettiin ammattikorkeakoulun e-lomake ohjelmistoon.

6 Kyselylomakkeen tulokset

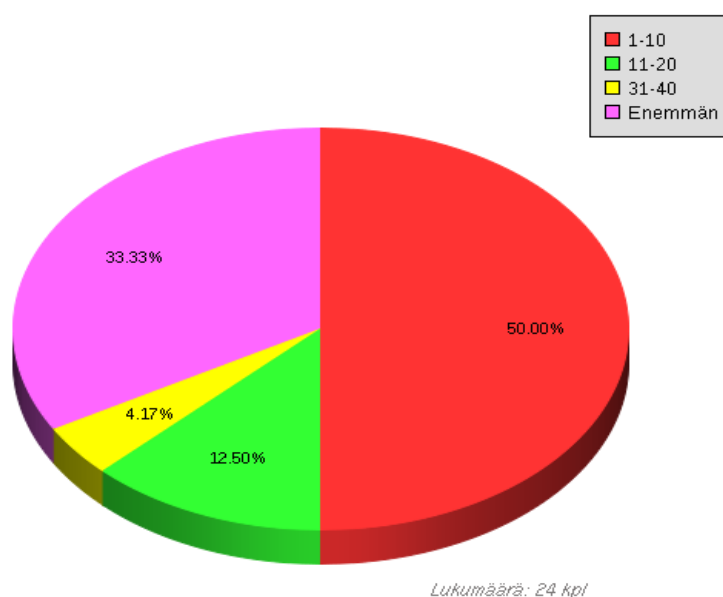
Seuraavassa luvussa käydään kyselylomakkeesta saadut vastaukset kysymyskategorioittain. Saatuja vastauksia pyritään analysoimaan kysymyskohtaisesti ja pohtimaan tulokseen vaikuttaneita tekijöitä.

6.1 Asiakkaan perustiedot

Kyselylomakkeen tuloksista ilmeni että suurin vastaajaryhmä oli pienet yritykset, jotka käyttivät liiketoiminnassaan 1-10 truckkia. Vastaajista 50 prosenttia edusti 1-10 truckkia omistavaa yritystä, 12 prosenttia edusti 11-20 truckkia omistavaa yritystä, 4 prosenttia edusti 31-40 truckkia omistavaa yritystä ja 33 prosenttia edusti yli 40 truckkia omistavaa yritystä.

Kuinka monta truckkia yrityksellänne on käytössä?

Vastausten suhteellinen jakauma



Kuvio 1: vastausten jakautuminen

Palveluiden käytön suhteen prosenttiosuudet jakautuivat seuraavasti. Vastaajista 54 prosenttia kertoi käyttävänsä toimeksiantajan tarjoamia palveluja vuosittain, 12 prosenttia kertoi käyttävänsä palveluja kuukausittain, 12 prosenttia käytti palveluja viikoittain ja 21 prosenttia päivittäin. Palveluiden käytön yleisyyttä kuvaavat prosenttiosuudet ovat suoraan liitoksissa vastaajien omistamien truckkien määrään. Vastaajista enemmistö koostui pienistä yrityksistä, jotka eivät tarvitse Yritys X:n palveluita niin usein kuin suuret yritykset.

6.2 Työn tilaus

Asiakkaan taustatietojen määrittelemisen jälkeen siirryttiin työn tilaukseen liittyviin tutkimuskysymyksiin. Työn tilaukseen liittyvä kysymyskategoria sisälsi kysymyksiä; työn tilaustavasta, tilauksen tekemisen helppoudesta, asiakaspalvelun toimivuudesta, asiakkaan ja Yritys X:n välisen tiedonkulun toiminnasta, tilauspalvelun nopeudesta sekä asiantuntevuudesta.

Enemmistö huollon asiakkaista otti yhteyttä puhelimella tilatessaan huolto tai korjaustyön. Vastaajista 78 prosenttia teki huolto- tai korjaustyön tilauksen puhelimen välityksellä, 17 prosenttia sähköpostin välityksellä ja 4 prosenttia vastaajista kertoi tilaustavakseen kotisivujen kyselylomakkeen.

Kysymyskategorian toinen kysymys käsitteli osaltaan samaa tilaukseen liittyvää aihealuetta kuin kategorian ensimmäinen kysymys. Toinen strukturoitu kysymys käsitteli palvelun tilauksen helppoutta. Vastaajista 58 prosenttia vastasi tilauksen tekemisen olevan helppoa ja vaivatonta ja 37 prosenttia kertoi tilaamisen olevan jokseenkin helppoa. Vastaajista 4 prosenttia ei ottanut kantaa tähän kysymykseen.

Kysymyskategorian kolmas kysymys käsitteli Yritys X:n reagoinnin nopeutta tilattuun työhön. Tämän kysymyksen kohdalla suurin osa vastauksista jakautui ”samaa mieltä” tai ”jokseenkin samaa mieltä” olevien vastausvaihtoehtojen kesken. 29 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä että huolto tai korjaustyöhön vastattiin nopeasti. Vastaajista enemmistö, eli 58 prosenttia kertoi olevansa jokseenkin samaa mieltä vastaus nopeudesta. Tämän kysymyksen kohdalla joukkoon mahtui myös eriävä mielipide. 4 prosenttia vastaajista oli jokseenkin eri mieltä huollon vastausnopeudesta. Vastaamattomien määrä kysymykseen oli 8 prosenttia.

Neljäs kysymys käsitteli tarvittavien tietojen saantia tilausprosessin aikana asiakkaan näkökulmasta. Tämän kysymyksen kohdalla vastauksissa oli eriävämpiä mielipiteitä, kuin muiden kysymysten kohdalla. Kysymyksen tulokset jakautuivat seuraavasti; 33 prosenttia vastasi olevansa täysin tyytyväinen tiedonsaantiin tilausvaiheessa, 41 prosenttia vastasi olevansa jokseenkin tyytyväinen tiedonsaantiin, 8 prosenttia oli jokseenkin tyytymätön tiedonsaantiin ja 4 prosenttia oli täysin tyytymätön tiedonsaantiin. Vastaamattomien määrä tämän kysymyksen kohdalla oli 12 prosenttia.

Viides kysymys käsitteli vastausnopeutta mahdollisiin tilattuun työhön liittyviin lisäkysymyksiin asiakkaan puolelta. Enemmistö vastaajista oli täysin tyytyväinen tiedonkulun nopeuteen tilausprosessin aikana. Täysin tyytyväisten osuus vastaajista oli 50 prosenttia ja jokseenkin tyytyväisten 42 prosenttia vastaajista. Vain 4 prosenttia vastasi olevansa jokseenkin tyytymätön tiedonkulkuun tilausprosessin aikana. Vastaamattomien osuus oli 4 prosenttia vastaajista.

Kysymyskategorian viimeinen kysymys käsitteli yhteydenoton nopeutta. Tämän kysymyksen tuloksissa voitiin havaita enemmän eroavaisuuksia kuin muissa kategorian tuloksissa. Tulokset jakautuivat seuraavasti: vastaajista 29 prosenttia oli täysin tyytyväinen yhteydenoton nopeuteen, 46 prosenttia oli jokseenkin tyytyväinen yhteydenoton nopeuteen ja 12 prosenttia oli jokseenkin tyytymätön yhteydenoton nopeuteen. Vastaamattomien määrä tämän kysymyksen kohdalla oli 12 prosenttia.

6.3 Työn laskutus

Strukturoidun kysymyslomakkeen pääkategoriana oli työn laskutukseen liittyvät kysymykset. Kategoriaan kuului yhdeksän strukturoitua kysymystä. Kategoria sisälsi kysymyksiä laskutuksen toimivuudesta, ajantasaisuudesta, oikeellisuudesta sekä asiakkaan saaman laskun visuaalisista piirteistä. Kategoriassa käsiteltiin myös ulkoisten asiakkaiden verkkolaskutuksen käyttöä.

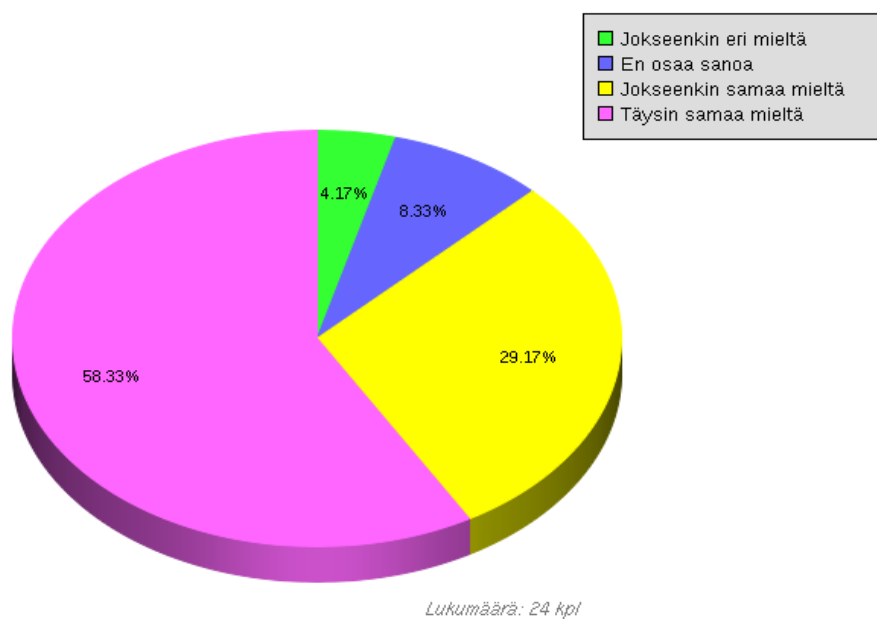
Ensimmäisenä kysyttiin sisältääkö asiakkaan saama lasku tarvittavat tiedot tehdystä työstä. Vastaajista 46 prosenttia oli täysin tyytyväinen laskun sisältöön, 29 prosenttia oli jokseenkin tyytyväinen laskun sisältöön, 21 prosenttia oli jokseenkin tyytymätön laskun sisältöön ja 4 prosenttia oli täysin tyytymätön laskun sisältöön. Tähän kysymykseen vastasi kaikki kyselyyn osallistuneet asiakkaat.

Toinen kysymys käsitteli ensimmäisen kysymyksen tavoin laskun sisältöä. Toisessa kysymyksessä kysyttiin ovatko laskut ulkoasultaan selkeitä ja löytyvätkö tarvittavat tiedot helposti. Vastaajista 33 prosentti oli täysin tyytyväinen laskun ulkoasuun, 46 prosenttia oli jokseenkin tyytyväinen laskun ulkoasuun, 12 prosenttia oli jokseenkin tyytymätön laskun ulkoasuun ja 4 prosenttia oli täysin tyytymätön laskun ulkoasuun. Vastaamattomien määrä oli 4 prosenttia.

Laskun sisältöön ja ulkoasuun liittyvien kysymysten jälkeen siirryttiin tarkemmin laskutuksen toimintaa käsitteleviin kysymyksiin. Kolmantena kysymyksenä kysyttiin saivatko asiakkaat tilattuun työhön liittyvän laskun ajallaan. Vastauksen jakautuivat seuraavasti: 58 prosenttia vastasi laskun tulevan ajallaan, 29 prosenttia vastasi laskun tulevan yleensä ajallaan, 4 prosenttia vastasi olevansa jokseenkin eri mieltä laskun saapumisesta ajallaan. Vastaamattomien määrä oli 8 prosenttia.

Sain huolto/korjaustyöhön liittyvän laskun ajallaan.

Vastausten suhteellinen jakauma



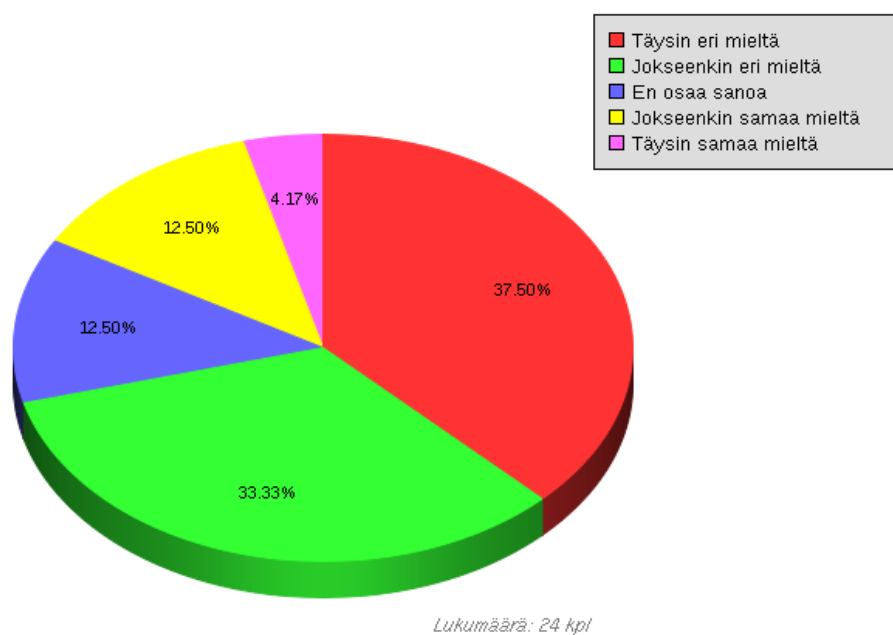
Kuvio 2: laskun saapuminen ajallaan

Neljäs kysymys käsitteli laskun oikeellisuutta ja ajantasaisuutta. Vastaajista 54 prosentti piti laskuja ajantasaisina ja oikeellisina, 37 prosenttia oli jokseenkin samaa mieltä laskujen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta, 4 prosenttia oli jokseenkin eri mieltä laskun oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta. Vastaamattomien määrä oli 4 prosenttia.

Viides kysymys käsitteli laskutuksen virheellisyyttä. Vastaajista 37 prosenttia ei kokenut laskujen sisältävän virheitä, 33 prosenttia vastasi laskujen sisältävän joskus virheitä, 12 prosenttia vastasi laskujen sisältävän usein virheitä ja 4 prosenttia vastasi laskujen sisältävän aina virheitä. Vastaamattomien osuus oli 12 prosenttia.

Laskuissa on usein virheitä.

Vastausten suhteellinen jakauma



Kuvio 3: laskun virheellisyys

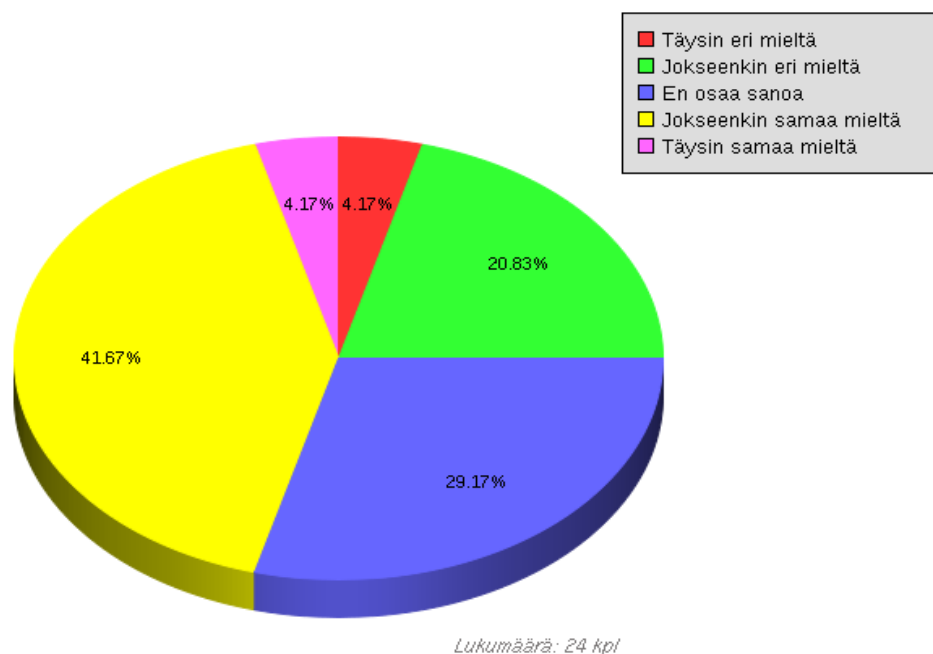
Kuudentena kysymyksenä kysyttiin asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa laskutuspalveluun. Vastaajista 33 prosenttia oli täysin tyytyväinen palveluun, 37 prosenttia oli jokseenkin tyytyväinen palveluun, 12 prosenttia oli jokseenkin tyytymätön palveluun. Vastaamattomien määrä oli 17 prosenttia.

Verkkolaskutukseen liittyviä kysymyksiä oli kaksi kappaletta. Verkkolaskutukseen liittyvinä kysymyksinä kysyttiin käyttääkö asiakas verkkolaskutusta ja mikäli ei käytä, niin onko asiakas aikeissa siirtyä verkkolaskutukseen lähiaikoina. Tuloksista ilmeni että vastaajista 79 prosenttia käyttää verkkolaskutusta liiketoiminnassaan. Vastaajista 21 prosenttia ei käytä verkkolaskutusta liiketoiminnassaan, eivätkä he meinanneet siirtyä verkkolaskutukseen lähiaikana.

Viimeisenä kategoriaan kuuluvana kysymyksenä kysyttiin ovatko asiakkaat tyytyväisiä palveluiden hinta ja laatusuhteeseen. Vastaajista vain 4 prosenttia vastasi olevansa täysin tyytyväinen palveluiden hintaan. Enemmistö, eli 42 prosenttia oli jokseenkin tyytyväinen palveluiden hintaan, 21 prosenttia oli jokseenkin tyytymätön palveluiden hintaan ja 4 prosenttia piti hinta ja laatusuhdetta huonona. Vastaamatta jätti 29 prosenttia asiakkaista.

Mielestäni huollon/korjauksen hinta/laatu suhde on kohdallaan.

Vastausten suhteellinen jakauma



Kuvio 4: Tyytyväisyys hinta/laatu suhteeseen

6.4 Varaosapalvelu

Tutkimuksen neljäntenä kysymyskategoriana oli varaosapalvelun toimintaan liittyvät kysymykset. Varaosapalveluista saadut tulokset olivat positiivisia poikkeusta lukuun ottamatta. Saadut vastaukset pysyivät enimmäkseen positiivisina kaikkien kolmen varaosatilaukseen liittyvän kysymyksen kohdalla. Ensimmäinen kysymys käsitteli varaosapalveluiden asiantuntevuutta, toinen kysymys tilauksien saapumista asiakkaalle annetussa aikamäärässä ja kolmas asiakaspalvelun laadukkuutta.

Ensimmäisen kysymyksen kohdalla tulokset jakautuivat seuraavasti. Vastaajista 37 prosenttia vastasi varaosapalvelun olevan asiantuntevaa ja 45 prosenttia vastaajista luonnehti varaosapalveluiden olevan jokseenkin asiantuntevaa. Vain 4 prosenttia vastaajista oli jokseenkin eri mieltä varaosapalveluiden asiantuntevuudesta ja 12 prosenttia ei halunnut ottaa kantaa esitettyyn kysymykseen laisinkaan.

Seuraava kysymys käsitteli varaosatilausten saapumista asiakkaalle luvatussa ajassa. Toisen kysymyksen tulosten perusteella 39 prosenttia vastaajista oli täysin tyytyväisiä varaosatilausten saapumisaikaan. 34 prosenttia vastaajista luonnehti olevansa jokseenkin tyytyväisiä varaosatilausten saapumiseen ja 13 prosenttia vastasi olevansa jokseenkin eri mieltä varaosatilausten saapumisesta ajallaan. 13 prosenttia vastaajista ei ottanut kantaa toiseen kysymykseen.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin asiakkaiden mielipidettä siitä, oliko varaosapalvelu asian-
tuntevaa ja saivatko he tarvittavat tiedot koskien asiaansa. Tämän kysymyksen kohdalla 41 prosenttia vastasi olevansa täysin samaa mieltä asiakaspalvelun toimivuudesta. Enemmistö vastaajista, eli noin 42 prosenttia oli jokseenkin samaa mieltä asiakaspalvelun toimivuudesta ja 4 prosenttia vastasi olevansa jokseenkin eri mieltä asiasta. Edellisten kysymysten tapaan 12 prosenttia ei ottanut kantaa tähän kysymykseen.

6.5 Yhteenvetokysymykset

Viimeisenä kysymyskategoriana olivat yhteenvetokysymykset. Viimeinen kysymyssarja käsitteli Yritys X:n palveluita yleisesti keskittymättä mihinkään ennalta määriteltyn osa-alueeseen. Yhteenvetokysymykset käsittelivät yleisesti asiakastyytyväisyyttä, palveluiden luotettavuutta ja palveluiden laadukkuutta. Kysymyslomake sisälsi myös avoimen palautekentän, jonka avulla kerättiin muutamia tarkentavia mielipiteitä palveluista.

Ensimmäisen asiakastyytyväisyyttä mittaavan kysymyksen kohdalla tulokset jakautuivat seuraavasti. Vastaajista 46 prosenttia kertoi olevansa täysin tyytyväinen saamiinsa palveluihin ja 46 prosentti vastasi olevansa jokseenkin tyytyväinen saatuun palveluun. Vain 4 prosenttia vastaajista oli jokseenkin tyytymätön saatuihin palveluihin. 4 prosenttia vastaajista ei ottanut kantaa tähän kysymykseen.

Toinen kysymys käsitteli palvelun luotettavuutta ja asiakkaalle jäävää mielikuvaa toteutetusta palvelusta. Vastaukset jakautuivat tämänkin kysymyksen kohdalla pääsääntöisesti positii-
visten vastausvaihtoehtojen kesken. Vastaajista 48 prosenttia vastasi olevansa täysin samaa mieltä palveluiden luotettavuudesta ja 43 prosenttia vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä palvelun luotettavuudesta. Vastauksien joukkoon mahtui myös eriäviä mielipiteitä. 4 prosenttia vastasi olevansa täysin eri mieltä palvelun luotettavuudesta ja vastaamattomien asiakkaiden määrä oli tämän kysymyksen kohdalla 4 prosenttia.

Viimeinen strukturoitu kysymys liittyi palvelun laadukkuuteen. Vastaajista 46 prosenttia oli täysin samaa mieltä palvelun laadukkuudesta ja 46 prosenttia, eli yhtä moni vastaajista koko palvelun olevan jokseenkin laadukasta. Tämän kysymyksen kohdalla ei ollut yhtäkään negatii-

visävytteistä vastausta vaikka jokainen lomakkeen täyttänyt asiakas vastasi kysymykseen. Kantaa ottamattomien määrä oli tämän kysymyksen kohdalla 8 prosenttia.

7 Haastattelun tulokset

Haastattelu toteutettiin kahdelle suuren yrityksen edustajalle. Molemmilla haastatteluun osallistuneella yrityksellä oli käytössään useita satoja varastokoneita. Haastateltaville esitettiin kysymyslomakkeen mukaiset strukturoidut kysymykset, mutta haastateltavilla oli mahdollisuus antaa esitettyihin kysymyksiin liittyen lisätietoa asiasta kuin asiasta. Haastattelujen avulla saatiin kattavaa tietoa toimeksiantajan palveluista. Haastatteluista saadut tulokset vahvistivat ja tukivat kyselylomakkeesta saatuja tuloksia.

Haastattelun tuloksista kävi ilmi, että Yritys X:n laskutuspalvelu toimii hyvin. Haastateltavat kertoivat, että laskutuspalvelu on viime vuosina kehittynyt parempaan suuntaan, koska laskutuksessa tapahtuu nykyään vähemmän virheitä kuin esimerkiksi muutama vuosi sitten. Haastattelusta kävi ilmi, että laskuissa on tapahtunut virheitä varsinkin lomakausina, jolloin laskutusta hoitaa varahenkilöt.

Haastattelun tuloksista, että laskujen kohdistamisessa oikealle koneelle kohdataan usein ongelmia. Ongelmat johtuivat asiakkaan mukaan siitä, että laskun sisältämät tiedot katoavat asiakkaan laskutusprosessin aikana ja siitä johtuen laskua on vaikea jälkeenpäin kohdistaa oikealle koneelle. Asiakas toivoi, että kuukausittaisen koontilaskun ohessa voitaisiin lähettää esimerkiksi kuukausi yhteenveto tehdyistä töistä sähköpostilla asiakkaan toimihenkilölle kohdistus ongelman ehkäisemiseksi.

Toinen haastatteluista saatu kehitysidea liittyi huoltopalautteen antamiseen huolto tai korjauksen tekijälle. Koneen huoltajalle olisi pystyttävä antamaan paremmin huoltopalautetta ennen hänen poistumistaan paikalta.

8 Tutkimuksen luotettavuus

Laadukkaan tutkimuksen perustana on rehellisyys, puolueettomuus sekä luottamuksellisuus. Edellä mainitut laadukkaan tutkimuksen vaatimuksen liittyvät kvantitatiivisen tutkimuksen toteutukseen. Tutkimuksen tarkoituksena on kerätä luotettavaa tietoa tutkimuskohteesta ja tuoda vastauksia tutkimuskysymyksiin Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetään validiteettia ja reliabiliteettia. Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä ja reliabiliteetti tutkimuksen luotettavuutta. (Heikkilä 2002, 29-30.)

Huollon laskutukseen liittyvän asiakastytyväisyyskyselyn validiteetti varmistettiin toteuttamalla kyselylomake tutkimusongelmaan liittyvien osa-alueiden pohjalta. Laskutuksen asiakastytyväisyyttä tutkittaessa oli huomioitava myös muut laskutuksen toimintaan liittyvät toiminnot. Kyselylomakkeen tuloksien tueksi toteutettiin myös strukturoitu haastattelu, jonka tulokset olivat yhteydessä kyselylomakkeesta saatuihin tuloksiin.

Huollon laskutuksen asiakastytyväisyystutkimuksen reliabiliteetti varmistettiin puolestaan tutkimustulosten tarkalla ja yksityiskohtaisella käsittelyllä. Tutkimustulokset kerättiin ammattikorkeakoulun omalla e-lomake ohjelmalla ja myöhemmin tulokset analysoitiin ohjelmiston mahdollistamien toimintojen pohjalta.

Tutkimuksen objektiivisuus tarkoittaa tutkimuksen puolueettomuutta. Tutkimustulosten on oltava oikeellisia ja rehellisiä. Tutkimuksen tulokset eivät saa olla riippuvaisia tutkijasta tai hänen aatteistaan tai mielipiteistään. Tulokset eivät saa olla tahallaan vääristeltyjä. (Heikkilä 2002, 30-31.)

Tutkimuksen objektiivisuus varmistettiin tutkimustulosten tarkalla dokumentoinnilla. Tutkimustulokset esitettiin opinnäytetyössä oikeellisina ja ajantasaisina. Tutkimuksen tavoitteena oli tuoda lisäarvoa toimeksiantajan liiketoiminnalle uusien kehityskohteiden kautta.

9 Pohdinta ja johtopäätökset

Suurin osa strukturoituun kysymyslomakkeeseen vastaajista edusti suhteellisen pientä yritystä, joka käyttää liiketoimintansa tukena 1-10 varastokonetta. Kyselylomakkeen suosiota pienten yritysten keskuudessa voidaan selittää sillä, että pienten yritysten kohdalla kyselylomakkeen lähettäminen voitiin kohdistaa helpommin oikealle henkilölle.

Kyselylomake pyrittiin poikkeuksetta kohdentamaan oikealle henkilölle kaikkien ulkoisten asiakkaiden kohdalla, mutta varsinkin suurten yritysten kohdalla oikean henkilön selvittäminen tutkimusta varten annetusta materiaaleista oli hankalaa. Kohdentamiseen liittyvät ongelmat johtuivat esimerkiksi vanhentuneista ja puutteellisista tiedoista lähdemateriaalissa.

Pienten yritysten suurta vastausprosenttia tässä tutkimuksessa voidaan perustella myös varastokoneiden tietynlaisella merkittävyydellä liiketoiminnassa. Pienellä yrityksellä saattaa olla käytössään vain muutamia koneita, joiden huolto tai korjaustoimenpiteet muistetaan vuosia. Vastaavasti suuressa yrityksessä huolto- ja korjaustoimenpiteet ovat päivittäisiä, joten koneista syntyvät kulut ovat arkipäivää eikä niitä huomioida ehkä yhtä tarkasti. Pienen yrityksen kohdalla yhden varastokoneen toiminta on paljon tärkeämmässä osassa kuin suurella yrityksellä, joka saattaa omistaa useita satoja varastokoneita.

Kyselylomakkeen tuloksista voitiin päätellä että toimeksiantajan ulkoiset asiakkaat ovat tyytyväisiä huolto tai korjaustyön tilausprosessin eri osa-alueisiin. Saadut vastaukset olivat kaikkien kysymysten kohdalla positiivisia, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Suurin osa vastauksista jakautui positiivisessa mielessä ”täysin samaa mieltä” tai ”jokseenkin samaa mieltä” olevien vastausvaihtoehtojen kesken.

Työn tilausta käsittelevän kysymyskategorian tuloksista voitiin nostaa esille kaksi työn tilausta koskevaa kehitysaluetta. Yksi kehitystä vaativa osa-alue oli tarvittavien tietojen tarjoaminen asiakkaalle työn tilausvaiheessa. Tuloksista voitiin päätellä että asiakkaat toivoivat parempaa tiedottamista työn etenemisestä ja työn toteuttamisen eri vaiheista jo työn tilausvaiheessa. Tämä kehityskohde tuli esille myös tutkimusta varten toteutetuista haastatteluista.

Toinen kehityskohde työn tilausvaiheessa oli yhteydenotto asiakkaaseen. Tulokset kertoivat, että suurin osa asiakkaista toivoisi nopeampaa yhteydenottoa asiakkaan tilaamaan työhön liittyen. Tämän kysymyksen kohdalla tulokset eivät olleet hälyttäviä, mutta tuloksissa voitiin kuitenkin huomata asteen negatiivisempia vastauksia kuin muiden tulosten kohdalla.

Työn laskutusta käsittelevän kategorian tuloksien perusteella ulkoiset asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa laskutuspalveluun. Asiakkaille lähetetyt laskut koettiin enimmäkseen oikeelliseksi ja ajantasaisiksi. Laskut saapuvat asiakkaalle poikkeusta lukuun ottamatta aina ajallaan.

Laskutuksessa sattuneet virheet liittyivät useimmiten tuplalaskutukseen, väriin kilometrikorvauksiin tai väriin tietoihin asiakkaalle saapuneessa laskussa. Vääriä tietoja voivat olla esimerkiksi laskun sisältämät väärät päivämäärät tai väärät tiedot koneesta, jolle tilattu työ on toteutettu. Laskutuksen virheitä voitaisiin ehkäistä esimerkiksi tehokkaammalla vuorovaikutuksella eri osastojen välillä.

Työn laskutusta koskevat kehityskohteet liittyivät laskun sisältöön ja ulkoasuun. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että heidän saamansa lasku ei sisällä tarpeeksi tarkkoja tietoja tehdystä työstä. Tietojen vähäisyys saattoi johtaa vaikeuksiin laskun kohdistamisessa koneelle jolle työ on toteutettu. Laskut voisivat sisältää tarkemman kuvauksen siitä mitä on tehty ja milloin.

Hinta ja laatusuhdetta käsittelevän kysymyksen tuloksista voitiin päätellä, että asiakkaat ovat suhteellisen tyytyväisiä toimeksiantajan hinnan ja laadun suhteeseen. Suurin osa vastauksista oli positiivisia, mutta joukkoon mahtui myös eriäviä mielipiteitä. Hinnan ja laadun suhteesta saatuihin tuloksiin on voinut vaikuttaa esimerkiksi vastaajan edustaman yrityksen koko sekä asiakkaan asema palveluiden käyttäjänä. On selvää, että asiakas on sitä mieltä että palvelut voisivat olla aina halvempia ja työn laatu pysyä samana, mutta on myös ymmärrettävä että

alalla vallitsee kova kilpailu ja hinnat ovat asetettu kohdalleen niin asiakkaan kuin liiketoiminnan harjoittajan näkökulmasta.

Varaosapalveluita käsittelevän kysymyskategorian tuloksista voitiin päätellä, että enemmistö asiakkaista kokee toimeksiantajan tarjoaman varaosapalvelun olevan laadukasta ja asiantuntevaa. Tulokset painottuivat jokaisen kysymyksen kohdalla enimmäkseen positiiviseen palautteeseen palvelusta.

Ainoat varaosatilauksissa esille tulleet ongelmat liittyivät tilauksen saapumiseen asiakkaalle ajallaan. Edellä mainittu ongelma liittyy siihen että varaosat tilataan asiakkaalle Saksan päävarastosta. Tilattu osa saapuu asiakkaalle yleensä muutamissa päivissä, mutta aikamääre saattaa venyä, jos esimerkiksi rahdissa esiintyy yllättäviä ongelmia.

Viimeisenä kysymyskategoriana olivat yhteenveto kysymykset, jossa asiakas sai arvioida yleisesti kaikkia toimeksiantajan palveluja. Yhteenveto kysymyksistä voitiin todeta että asiakkaat olivat tyytyväisiä toimeksiantajan tarjoamiin palveluihin poikkeusta lukuun ottamatta. Vastajat olivat yhtä mieltä palveluiden laadukkuudesta.

Kyselyyn kuului myös avoin palautekenttä, joka keräsi muutamia avoimia kommentteja palveluista ja toimeksiantajan myymistä tuotteista. Avoimen palautekentän tulokset sisälsivät myös kannustavia kommentteja ja kehuja tarjotuista palveluista.

10 Kehitysideat

Opinnäytetyön tutkimustuloksista ilmeni neljä potentiaalista huollon laskutukseen liittyvää kehityskohdetta. Tutkimustuloksista ilmenneitä kehityskohteita olivat tarvittavien tietojen tarjoaminen asiakkaalle työn tilausvaiheessa, tehokkaampi yhteydenotto asiakkaaseen työn tilausvaiheessa, laskutuksen virheellisyys sekä laskun sisällöllinen kattavuus ja ulkoasu. Tutkimustuloksista esille tuodut kehityskohteet ovat osa päivittäistä liiketoimintaprosessia, joten liiketoiminnan kehittämiseksi kaikkia kehityskohteita pohdittiin ratkaisukeskeisesti tässä luvussa.

Tutkimuksen tuloksista ilmeni, että asiakkaat toivoivat tarkempia tietoa huolto tai korjaustyön etenemisestä työn tilausvaiheessa. Tutkimustulokset ovat voineet olla tämän kysymyksen kohdalla seurausta pienten yritysten suuresta vastausprosentista. Pienet yritykset käyttävät toimeksiantajan palveluita harvemmin kuin suuret yritykset, jotka tietävät tarkemmin toimeksiantajan työkäytännöt koskien tilatun työn suorittamista. Pieni yritys saattaa tarvita toimeksiantajan palveluita kerran vuodessa, kun taas suurempi päivittäin. Tästä syystä työn

tilaus vaiheessa on keskityttävä tarkemmin asioiden tiedottamiseen varsinkin pienemmille asiakkaille.

Työn tilaamisen yhteydessä voisi tiedottaa esimerkiksi tilatun työn seuraavaksi tapahtuvista toimenpiteistä, aikamääreistä tai tiedossa olevista kustannuksista. Tilatun työn toteuttamisen jälkeen asentaja voisi vastaanottaa tilaajan työhön liittyvät palautteet paikanpäällä tai kertoa työn tilaajalle esimerkiksi muista korjausta vaativista koneista. Tämä kehittäisi jatkossa asiakkaan ja toimeksiantajan välistä vuorovaikutusta Tutkimustuloksista ilmeni, että asiakkaat haluaisivat antaa palautetta työn toteutuksesta suoraan työn toteuttajalle, ennen hänen poistumistaan paikalta.

Toinen kehityskohde oli yhteydenoton nopeus asiakkaaseen työn tilausvaiheessa. Vastaajista 78 prosenttia tilasi huolto tai korjaustyön puhelimitse. Suurin osa vastaajista tilasi huolto tai korjaustyön puhelimen välityksellä, jolloin puhelimeen vastaamiseen ja asioiden selvittelyyn kuluu aikaa ja yhteydenotto asiakkaaseen kestää tästä syystä pidempään. Asiaan voisi olla ratkaisuna esimerkiksi muiden tilaustapojen kehittäminen ja esille tuominen.

Kolmas kehityskohde oli laskutuksen virheellisyys. Tutkimustuloksista voitiin päätellä että laskutus on usein virheetöntä ja toimivaa (kuvio 3). Haastattelusta kävi ilmi, että laskutus on viime vuosina parantunut virheettömyyden osalta ja aikaisemmin virheet ovat ajoittuneet varsinkin lomakausille. Laskutuksen virheettömyyttä voitaisiin parantaa entisestään esimerkiksi tehokkaammalla yhteistyöllä eri osastojen kesken, paremmalla perehdyttämällä loma-tuureauksiin, sekä laskutusta koskevien tietojen jakamisella yrityksen sisällä. Päällimmäiset syyt laskutuksen virheellisyyteen ovat väärät tiedot ja informaation puute.

Neljäs kehitystä vaativa osa-alue oli laskun sisältö. Tuloksista ilmeni että laskuja on välillä vaikea kohdistaa oikealle varastokoneelle, koska lasku ei välttämättä sisällä tarpeeksi tarkkoja tietoja korjauskohteesta. Asiakkailta saadut tutkimustulokset saattavat liittyä esimerkiksi työselosteen niukkuuteen. Laskuissa olevien työselosteiden sisällöllinen puutteellisuus johtuu käytössä olevan laskutusohjelman ominaisuuksista. Tämä on otettava huomioon suunnitellussa uutta ERP-ohjelmistoa.

11 Toimeksiantajan kommentointi

Opinnäytetyöprojektin viimeisenä osa-alueena oli tutkimustulosten esittäminen opinnäytetyön toimeksiantajalle. Tutkimustulosten esittelemisen kautta saatiin palautetta opinnäytetyöprojektin suorittamisesta, saaduista tutkimustuloksista sekä tutkimuksen suorittamisesta. Opinnäytetyöprojekti päättyi toimeksiantajan kommentointiin ja projektin päätyttyä tutkimustulosten hyödyntäminen jäi toimeksiantajan vastuulle.

Toimeksiantaja oli tyytyväinen opinnäytetyöprojektin suorittamiseen. Projekti eteni alusta loppuun johdonmukaisesti ilman viivästyksiä tai ylitse pääsemättömiä ongelmia. Työ suoritettiin ammattitaidolla ja projektissa käytettiin uusimpia työkaluja. Toimeksiantaja oli tyytyväinen varsinkin tulosten selkeyteen ja niiden esittämiseen myös graafisessa muodossa.

Tutkimuksessa käytetyn kyselylomakkeen vastausvaihtoehtoihin olisi voinut lisätä esimerkiksi kysymyskohtaisen lisäkentän avoimille kommenteille. Tällä tavalla olisi saatu paremmin selville miksi osa asiakkaista on ollut tyytymätön saatuun palveluun. Toimeksiantaja oli kuitenkin vahvasti sitä mieltä, että projektista saatuja tuloksia voidaan tulevaisuudessa käyttää Yritys X:n liiketoimintaprosessien kehittämisessä.

Lähteet

Julkaistut lähteet

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro.

Heikkilä, T. 2002. Tilastollinen tutkimus. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Likitalo, H, Rissanen, R.1998. Tutkimusmenetelmät. Kuopio: Pohjois-Savon ammattikorkeakoulu.

Sähköiset lähteet

KvaliMOTV 2015. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Viitattu 1.5.2015.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

KvaliMOTV 2015 kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 26.4.2015.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

KvaliMOTV 2015. Postikysely. Viitattu 26.4.2015.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/postikysely/postikysely.html>

Lankinen, Westerlund 2011. Markkinointi. Viitattu 28.03.2015.
oamk.fi/~raijaw/Yritystalous12/Markkinointi.docx

Tilastokeskus 2015. Strukturoitu haastattelu. Viitattu 28.4.2015.
<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/01/>

Wikipedia 2015. Lasku. Viitattu 21.5.2015.
<http://fi.wikipedia.org/wiki/Lasku>

Kuviot

Kuvio 1: Vastaajien jakautuminen	18
Kuvio 2: Laskun saapuminen ajallaan	21
Kuvio 3: Laskun virheellisyys.....	22
Kuvio 4: Tyytyväisyys hinta/laatu suhteeseen	23

Liitteet

Liite 1 Kyselylomake	34
----------------------------	----

Liite 1 Kyselylomake

Asiakkaan taustatietoja

Kuinka monta trukkia on käytössäänne?

Kuinka usein käytätte Jungheinrich Lift Truck Oy:n tarjoamia palveluja?

Työn tilaus

Otin yhteyttä huoltoon:

Sähköpostin välityksellä
Puhelimen välityksellä
Kyselylomakkeen välityksellä
Muu/mikä

Huolto/korjauspalvelut ovat helposti tilattavissa.

Huolto/korjauspyyntöön vastattiin nopeasti.

Sain tarvittavat tiedot huolto/korjaustyön etenemisestä.

Kysymyksiin vastattiin nopeasti ja asiantuntevasti.

Yrityksestä otettiin viipymättä yhteyttä liittyen huolto/korjaustyöhön.

Työn laskutus

Saamani lasku sisältää tarvittavat tiedot tehdystä työstä.

Saamani laskut ovat ulkoasultaan selkeitä ja tarvittavat tiedot löytyvät helposti.

Sain huolto/korjaustyöhön liittyvän laskun ajallaan.

Laskut ovat yleisesti ottaen oikeellisia ja ajantasaisia.

Laskuissa on usein virheitä, minkälaisia?

Olen tyytyväinen saamaani laskutuspalveluun.

Yrityksenne käyttää verkkolaskutusta.

Oletteko suunnitelleet siirtymänne verkkolaskutukseen lähiaikoina?

Mielestäni huolto/korjauksen hinta/laatusuhde on kohdallaan.

Varaosapalvelut

Varaosapalvelu oli asiantuntevaa.

Varosatilaus saapui perille ajallaan.

Sain toivomani avun ja tiedot koskien asiaani.

Yhteenvetona

Olen tyytyväinen Jungheinrich Lift Truck Oy:ltä saatuihin palveluihin.

Jungheinrich lift truck Oy:n toteuttamasta palvelusta jäi luotettava kuva.

Saamani palvelu oli laadukasta.